

DAFTAR PUSTAKA

- Arianai, D Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arinanda, Hendrikus. 2009. “ Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen pada Ritel Minimarket Alfamart dan Indomaret di Wilayah Pesanggarahan Jakarta Selatan”. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”. *Usahawan*, No.5.
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandu, Muh Yunus. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) Rayon Makasar Barat”. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Beneke, J, dkk. 2012. “Examining the Effect of Retail Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of the Supermarket Shopper”. *Journal of Marketing*, Vol.1, No.3.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: “Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi II)*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.kontan.co.id> (diakses 20/09/3013).
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi II)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmani, Yuliana. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko

terhadap Loyalitas Pelanggan pada Indomaret Cabang Kopo Sayati Bandung”. *Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan Bandung.

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Siu, Y.M Noel, dan Jeff Tak-Hing Cheung. 2001. “A Measure of Retail Service Quality”. *Journal of Marketing Intelligence and Planning*, Vol.1, No.2, pp. 88-96.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV ALFABETA.

Sugiyono. 2007. *Statistika Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA.

Susanti, Anita. 2007. “Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi”. *Skripsi*. Semarang: UNNES.

Tasunar, Nanang. 2006. “Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, hal.41-62.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

-----, 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.

-----, 2005. *Strategi Pemasaran Jasa (edisi 2)*. Malang: Banyumedia.

----- dan Gergorius Candra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta:Penerbit Andi.

Triolita, Nina. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Indomaret dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Retail di Indonesia. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Narotama.

Umar, Husein. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT.GramediaPustaka Utama.